Η Αλήθεια πίσω από τις Ψευδείς Σαρώσεις (Phantom Scanning) στις Ελληνικές Ταχυμεταφορές

1. Ορισμός του Προβλήματος και η Ελληνική Πραγματικότητα

Η «ψευδής σάρωση» (που διεθνώς ονομάζεται **phantom scanning**) αποτελεί ένα κοινό μυστικό και μια καθημερινή, συστηματική πρακτική σε όλο το φάσμα της ελληνικής αγοράς ταχυμεταφορών. Συμβαίνει όταν ένας διανομέας χρησιμοποιεί το ψηφιακό του σκάνερ για να καταχωρήσει στο σύστημα μια ψευδή κατάσταση για ένα δέμα (όπως «Απουσία Παραλήπτη», «Ανεπιτυχής Προσπάθεια» ή «Λανθασμένη Διεύθυνση»), χωρίς στην πραγματικότητα να έχει περάσει ποτέ από τον χώρο, να έχει χτυπήσει το κουδούνι ή να έχει αφήσει ειδοποιητήριο. Το φαινόμενο αυτό είναι εξαιρετικά διαδεδομένο και συναντάται σε **όλες μα όλες τις ελληνικές εταιρείες courier—**από τις μεγαλύτερες όπως η ACS και η Γενική Ταχυδρομική, μέχρι τη Speedex, την Courier Center και τα κρατικά ΕΛΤΑ. Οι χιλιάδες εξοργισμένες κριτικές των καταναλωτών στο διαδίκτυο επιβεβαιώνουν ότι το σύστημα επιτρέπει αυτή την πρακτική, εκμεταλλευόμενο το γεγονός ότι η αποτυχία χρεώνεται στον πελάτη. Έτσι, οι εταιρείες εμφανίζουν πλασματικά στατιστικά στοιχεία 100% επιτυχίας, τα οποία ονομάζονται διεθνώς KPIs (Key Performance Indicators - δηλαδή Δείκτες Αποδοτικότητας που μετρούν πόσο γρήγορα και σωστά γίνονται οι παραδόσεις).

2. Ο Τεράστιος Όγκος Εργασίας και ο Μηχανισμός Τιμωρίας των Οδηγών

Η κύρια αιτία που ωθεί τους οδηγούς σε αυτήν τη συμπεριφορά είναι ο εξουθενωτικός όγκος εργασίας που τους αναθέτουν οι εταιρείες, σε συνδυασμό με έναν σκληρό μηχανισμό τιμωρίας αν επιλέξουν να είναι ειλικρινείς. Στα περισσότερα υποκαταστήματα (που λειτουργούν ως Franchise, δηλαδή ως ανεξάρτητες τοπικές επιχειρήσεις που αγοράζουν το όνομα της μεγάλης courier), ένας διανομέας φορτώνεται καθημερινά με έναν ανέφικτο αριθμό δεμάτων, που συχνά αγγίζει τα 130 με 150 δέματα ανά βάρδια. Αν ο οδηγός εργαστεί τίμια, κολλήσει στην κίνηση και επιστρέψει το απόγευμα στο κατάστημα λέγοντας απλώς «δεν πρόλαβα να τα παραδώσω όλα», το σύστημα δεν δέχεται τη δικαιολογία του και ενεργοποιούνται άμεσες κυρώσεις. Πρώτον, χάνει αυτόματα το bonus παραγωγικότητας της ημέρας ή του μήνα, καθώς το ποσοστό επιτυχίας του πέφτει κάτω από το απαιτούμενο όριο. Δεύτερον, δέχεται έντονες διοικητικές επιπλήξεις, γραπτές προειδοποιήσεις και απειλές απόλυσης από τον διευθυντή του, επειδή «χάλασε» τα στατιστικά του καταστήματος προς την κεντρική διοίκηση. Τέλος, αν το επαναλάβει, τιμωρείται με τη μεταφορά του στα πιο δύσβατα και εξαντλητικά δρομολόγια της πόλης, ώστε να εξαναγκαστεί σε παραίτηση χωρίς αποζημίωση. Αντίθετα, κάνοντας την ψευδή σάρωση («έλειπε ο πελάτης»), το σύστημα δείχνει ότι ο οδηγός (και επομένως η εταιρεία) ήταν άψογος και έφταιγε ο καταναλωτής, επιτρέποντάς του να γλιτώσει την τιμωρία.

3. Πώς τα Προβλήματα του Συστήματος και οι Χαμηλοί Μισθοί Επιβάλλουν Αυτή την Πρακτική

Οι χαμηλές οικονομικές απολαβές και οι κακές εργασιακές συνθήκες λειτουργούν ως ο καταλύτης που αναγκάζει τους εργαζόμενους να υιοθετήσουν αυτή την αμυντική πρακτική για να επιβιώσουν επαγγελματικά. Οι οδηγοί στην Ελλάδα αμείβονται συνήθως με τον κατώτατο βασικό μισθό για εξαντλητικά 10ωρα ή 12ωρα στους δρόμους, κάτι που καθιστά αδύνατον το να αφιερώσουν χρόνο για να πάρουν τηλέφωνο, να περιμένουν στην είσοδο ή να ανέβουν ορόφους όταν πιέζονται από το ρολόι. Επιπλέον, σε πολλά franchise, οι οδηγοί αναγκάζονται να καλύπτουν οι ίδιοι τα καύσιμα ή τις φθορές από τα προσωπικά τους οχήματα αν ξεπεράσουν ορισμένα χιλιόμετρα. Έτσι, το ίδιο το οικονομικό σύστημα τους αναγκάζει να σταματούν σε ένα κεντρικό σημείο και να σκανάρουν μαζικά ως «απουσία» τα δέματα των γύρω δρόμων για να μην χάσουν χρήματα από την τσέπη τους. Λόγω αυτών των άθλιων συνθηκών, η κινητικότητα του προσωπικού (αυτό που στην αγορά ονομάζεται turnover, δηλαδή το φαινόμενο όπου οι εργαζόμενοι παραιτούνται συνεχώς και η εταιρεία αλλάζει συνεχώς προσωπικό) είναι τεράστια. Οι έμπειροι διανομείς αποχωρούν και οι εταιρείες προσλαμβάνουν συνεχώς ανειδίκευτους, νέους οδηγούς οι οποίοι πελαγώνουν αμέσως από τον όγκο των δεμάτων, δεν ξέρουν τις περιοχές και αναγκάζονται να καταφύγουν στο phantom scanning για να προλάβουν τα ωράρια. Με αυτόν τον τρόπο, οι εταιρείες μετακυλίουν σκόπιμα το πρόβλημα στον πελάτη, ο οποίος αναγκάζεται να πάει να παραλάβει το δέμα μόνος του από το υποκατάστημα της περιοχής του.

4. Η Μόνη Ουσιαστική Λύση: Τα Αυτοματοποιημένα Lockers

Απέναντι σε αυτό το παγιωμένο σύστημα από τις εταιρείες courier, που υπάρχει λόγω της απουσίας ουσιαστικών προστίμων από την ΕΕΤΤ, (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) η οποία είναι ο επίσημος κρατικός φορέας ο οποίος οφείλει να ελέγχει και να τιμωρεί τις παραβάσεις των μεταφορικών, η μόνη πραγματική άμυνα για τον Έλληνα καταναλωτή είναι η στροφή στα Αυτοματοποιημένα Lockers (όπως BoxNow, Skroutz Point κ.λπ.). Η επιλογή παράδοση σε locker (δηλαδή σε αυτόματες θυρίδες) αφαιρεί ολοκληρωτικά τον ανθρώπινο παράγοντα και την πίεση του εκάστοτε οδηγού από την εξίσωση της παράδοσης. Το δέμα μεταφέρεται και κλειδώνεται απευθείας σε μια σταθερή θυρίδα της γειτονιάς, όπου το σύστημα καταγράφει ηλεκτρονικά την άφιξή του και είναι αδύνατον να ισχυριστεί κανείς ψευδώς ότι «ο πελάτης έλειπε». Με αυτόν τον τρόπο, ο κύκλος των ψευδών σαρώσεων σπάει οριστικά, και ο αγοραστής αποκτά τον πλήρη έλεγχο, παραλαμβάνοντας το αντικείμενο με ασφάλεια, χωρίς άγχος, και στον δικό του ελεύθερο χρόνο.